



Contrat de service

OBJET DU CONTRAT

1.1 Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles le prestataire assure au profit du client la maintenance du matériel désigné dans la rubrique Désignation du matériel, en contrepartie du paiement de la redevance mensuelle stipulée à la rubrique Conditions financières.

1.2 - Le présent contrat de maintenance est juridiquement indépendant du contrat de vente ou de location en vertu duquel le client a la jouissance du matériel. Par conséquent, le client ne pourra invoquer aucune inexécution ou mauvaise exécution éventuelle du contrat de vente ou de location pour refuser d'exécuter les obligations dont il est tenu au titre du présent contrat de maintenance, et l'annulation, la résolution ou la résiliation éventuelle du contrat de vente ou de location n'entraînera pas celle du présent contrat de maintenance

DOCUMENTS CONTRACTUELS

2.1 - Le présent contrat est régi exclusivement par les présentes conditions générales et par les stipulations figurant dans le présent contrat, à l'exclusion de tous autres documents (tels que documents publicitaires ou catalogues du prestataire qui n'ont qu'une valeur indicative) et à l'exclusion de toutes conditions générales ou particulières du client.

2.2 - Le présent contrat, établi en deux exemplaires originaux, n'est définitivement conclu qu'une fois signé par le client et le prestataire.

2.3 - Le présent contrat annule et remplace tout accord antérieur, verbal ou écrit, se rapportant à son objet. Il ne pourra être modifié que par un avenant écrit signé des deux parties. Le fait que le prestataire ne se prévale pas, à un moment donné ou pendant une certaine période, de l'une quelconque des dispositions du présent contrat ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

2.4 - La nullité ou l'invalidation éventuelle d'une clause du présent contrat n'entraînera pas celle du contrat lui-même, la clause étant seulement réputée non écrite.

2.5 - Le présent contrat est régi par le droit français.





ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE MAINTENANCE A LA CHARGE DU PRESTATAIRE

3.1 - Le prestataire s'engage à effectuer, par son personnel ou tout sous-traitant de son choix, les prestations de maintenance incluses dans l'option choisie par le client à la rubrique Conditions financières, afin de maintenir le matériel en parfait état de fonctionnement et de corriger les éventuelles erreurs (l'erreur étant définie comme une différence entre les spécifications fonctionnelles du matériel et les résultats effectivement obtenus à l'usage). Ces différentes prestations sont fournies par téléphone (service d'assistance par téléphone) et/ou télécopie et, si nécessaire, par l'envoi d'un technicien sur place.

3.2 - Toutes prestations qui ne seraient pas comprises dans l'option choisie par le client (et notamment les prestations qui seraient rendues nécessaires dans les cas visés à l'article 5.2), feront l'objet d'un devis préalablement accepté par le client et d'une facturation séparée.

ARTICLE 4 - MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

4.1 - En cas de panne, de mauvais fonctionnement du matériel ou d'erreur, le client doit en premier lieu faire appel au service d'assistance téléphonique du prestataire, par téléphone ou télécopie dont les numéros lui sont communiqués à la signature du contrat. A chaque appel, le client doit : a) indiquer le numéro de référence de son contrat, ainsi que la référence du matériel concerné ; b) décrire, avec le plus de précisions possible, la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles elle est survenue.

4.2 - Le prestataire enregistre la date et l'heure de l'appel du client et s'efforce d'y répondre par téléphone ou télécopie, soit immédiatement, soit au plus tard dans les 24 heures ouvrables suivant l'appel. En fonction de la description par le client de la difficulté rencontrée, le prestataire lui fournit par téléphone ou télécopie les conseils en vue de remédier à cette difficulté ou, si nécessaire, dépêche sur place un technicien.

4.3 - En cas d'intervention sur place, le client doit prendre toutes dispositions utiles pour faciliter l'intervention, tant en ce qui concerne la disponibilité du matériel que la coopération de son personnel. Le client devra prendre toutes les mesures et précautions nécessaires pour que l'intervention puisse être effectuée sans danger pour les personnes et les biens. En particulier, le client doit garantir au contractant un accès aux véhicules durant les travaux de maintenance.





4.6 - Si le technicien constate que la difficulté rencontrée a pour origine une cause non imputable au matériel (telle que mauvaise utilisation, fausse manoeuvre du client), il en informe aussitôt le client.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

5.1 - Il est expressément convenu que dans le cadre de l'exécution de ses prestations, le prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyens. Par conséquent, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée par le client.

5.2 - La responsabilité du prestataire ne sera en aucun cas engagée : a) en cas de mauvaise utilisation du matériel par le client, ou de non-respect même involontaire par le client des conditions normales d'utilisation du matériel ou des recommandations indiquées par le prestataire au client. b) en cas de maintenance assurée ou de réparations effectuées par le client ou par une personne autre que le prestataire, même de façon ponctuelle ; c) en cas d'utilisation par le client de matériels, fournitures ou pièces détachées ne provenant pas du fournisseur ; d) en cas de démontage du matériel effectué par le client ou par une personne autre que le prestataire ; e) pour les dommages, directs ou indirects, résultant de la privation de jouissance du matériel, y compris pendant la durée des interventions ou réparations dans le cadre de la maintenance.

5.3 - Dans le cas où la responsabilité du prestataire est engagée à l'égard du client, le montant des dommages et intérêts auxquels il pourrait être tenu, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi par le client, toutes causes confondues, ne pourra être supérieure à la redevance annuelle due par le client.

ARTICLE 6 - PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

6.1 - Le montant de la redevance mensuelle due par le client est déterminé à la rubrique Conditions financières.

6.2 - Les factures de redevance forfaitaire mensuelle sont émises d'avance, en début de période trimestrielle, et sont payées par prélèvement. Les factures correspondant à des prestations non comprises dans l'option choisie par le client sont émises dès la prestation effectuée, et sont payées par prélèvement. En toute hypothèse, le client ne peut effectuer aucune compensation entre les éventuelles créances dont il serait titulaire à l'égard du prestataire et les sommes, de quelque nature qu'elles soient, qu'il doit à celui-ci en vertu du présent contrat.





6.3 - Tout retard de paiement d'une facture émise par le prestataire au titre du présent article entraîne de plein droit, à compter du lendemain de l'échéance et sans mise en demeure préalable, l'application d'une pénalité de retard au taux de l'intérêt légal majoré de 3,5 points, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€.

6.4 - A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture ou de la pénalité de retard mentionnée ci-dessus, le prestataire pourra, huit jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'à complet paiement des sommes mentionnées dans cette mise en demeure, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait du prestataire, et sans préjudice de la faculté de résiliation prévue à l'article 8.

ARTICLE 7 - DUREE DU CONTRAT

7.1 - Conclu simultanément à un contrat de location de matériel, le contrat de maintenance est conclu pour une durée identique à celle de ce contrat de location.

En cas de reconduction expresse ou tacite du contrat de location, le présent contrat de maintenance sera lui-même automatiquement reconduit pour la même durée que le contrat de location, sans préjudice de l'application éventuelle de l'article 8.

7.2 - Le contrat de maintenance prend alors effet à compter de la date de signature par le client et le fournisseur du procès verbal de mise en service du matériel (date de prise d'effet du contrat) jusqu'au terme de la période initiale (échéance initiale du contrat). A l'issue de cette période initiale (échéance initiale), le présent contrat sera automatiquement reconduit pour une période d'un an (sauf dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une des parties à l'autre trois mois au moins avant la date d'échéance initiale ; si cette dénonciation est adressée moins de trois mois avant la date d'échéance initiale, elle ne produira effet que pour l'échéance annuelle suivante). Le contrat sera ensuite automatiquement reconduit chaque année, à la date anniversaire de l'échéance initiale, pour des périodes successives d'un an chacune (sauf dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une des parties à l'autre trois mois au moins avant la date anniversaire de l'échéance initiale ; si cette dénonciation est adressée moins de trois mois avant la date anniversaire de l'échéance initiale, elle ne produira effet que pour l'échéance annuelle suivante).





ARTICLE 8 - SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

8.1 - À tout moment, le prestataire pourra, si bon lui semble, suspendre ses prestations ou en encore résilier le présent contrat de plein droit et sans autorisation judiciaire, par simple lettre recommandée avec accusé de réception adressée au client, dans les cas suivants : a) en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues par le client au titre de l'article 6, et ce huit jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée totalement ou partiellement sans effet ; b) en cas de mauvaise utilisation du matériel par le client, ou de non-respect même involontaire par le client des conditions normales d'utilisation du matériel ou des recommandations figurant à la rubrique Recommandations importantes, et ce sans mise en demeure préalable ; c) si le client confie, même de façon ponctuelle, tout ou partie des prestations de maintenance concernées par le présent contrat à une personne autre que le prestataire, et ce sans mise en demeure préalable.

8.2 - En cas de suspension ou de résiliation du contrat par le prestataire en application de l'article 8.1, le montant de la redevance mensuelle due par le client restera définitivement acquis au prestataire, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au client.

8.3 - La résiliation d'un contrat de maintenance sur un site donné et à une date donnée entraîne la résiliation automatique à la même date de tous les autres contrats de maintenance de matériel sur le dit site.

ARTICLE 9 - NIVEAUX DE SERVICE

9.1 - Le choix et la préparation des emplacements destinés à recevoir le matériel, incombent à l'utilisateur, il en est responsable. Les aménagements nécessaires dûment protégés, notamment l'alimentation en courant électrique, arrivée d'eau potable et évacuation, doivent être en conformité avec les normes légales en vigueur. Toute intervention liée à une mauvaise utilisation du matériel ou au calcaire (machine entartrée) ne sont pas incluses dans ce contrat et feront l'objet d'une facturation.

9.2 - L'utilisateur est réputé gardien du matériel faisant l'objet du présent contrat, en cas de dégradation, de vandalisme ou de vol, les frais de remise en état ou de remplacement de ce matériel, ainsi que les frais de main d'oeuvre et de déplacement seront facturés à l'utilisateur.

Les opérations d'entretien régulier et quotidien du matériel tel qu'indiqué par le prestataire <https://www.expresseau.fr/guide/machine-cafe/#comment-entretenir> sont à la charge du client



9.3 - Ce contrat comprend trois niveaux de prestation

1- Niveau 1

Hotline : De manière forfaitaire et illimitée. Après réception d'un courrier électronique à l'adresse help@expresseau.fr expliquant succinctement votre besoin, un technicien vous rappelle dans les heures et jours ouvrables et échange avec vous afin de trouver une réponse à vos questions. Il pourra, si le système le permet, effectuer des opérations de télémaintenance.

Préventif : L'entretien préventif, notamment le changement des filtres pour le calcaire est à la charge du client.

Curatif : La maintenance curative concerne les dépannages sur demande du client en cas d'anomalie de fonctionnement. Ceux-ci sont inclus dans le contrat de service de niveau 1 pour les 2 premières années et feront l'objet d'un devis pour les années suivantes. Seules les heures et les pièces éventuelles seront incluses.

2- Niveau 2

Hotline : De manière forfaitaire et illimitée. Après réception d'un courrier électronique à l'adresse help@expresseau.fr expliquant succinctement votre besoin, un technicien vous rappelle dans les heures et jours ouvrables et échange avec vous afin de trouver une réponse à vos questions. Il pourra, si le système le permet, effectuer des opérations de télémaintenance.

Préventif : 1 entretien préventif annuel est inclus dans ce niveau de service, comprenant

- Prise de RDV téléphonique avant déplacement de notre technicien sur site.
- Contrôle Général de la machine réglages moulin & pompe, tests qualité tasse.
- Remplacement des joints de groupe suivant débit café.
- Vérification et réglage de la température chaudière.
- Nettoyage du moulin
- Vérification et ajustement de la pression de la pompe
- Contrôle du fonctionnement et nettoyage du circuit de décompression.
- Nettoyage ou remplacement des douchettes.
- Vérification du Test de dureté de l'eau + Réglage du By Pass
- Remplacement filtre calcaire Brita® collecte du filtre usagé pour recyclage.
- Vérification du collecteur eaux usées et du tuyau de vidange.
- Inspection de tous les dispositifs de sécurité (soupape de sécurité, soupapes de surpression, thermostats de sécurité, détendeur, manomètres, clapets anti-retour...).
- Rappel formel de la formation et recommandations à l'utilisation et à l'entretien de la machine.



- Etablissement d'un rapport d'intervention disponible sur l'extranet

Curatif :

La maintenance curative concerne les dépannages sur demande du client en cas d'anomalie de fonctionnement. Ceux-ci sont inclus dans le contrat de service de niveau 2 pour les 2 premières années et feront l'objet d'un devis pour les années suivantes. Seules les heures et les pièces éventuelles seront incluses.

3- Niveau 3

Hotline : De manière forfaitaire et illimitée. Après réception d'un courrier électronique de votre part à l'adresse help@expresseau.fr expliquant succinctement votre besoin, un technicien vous rappelle dans les heures et jours ouvrables et échange avec vous afin de trouver une réponse à vos questions. Il pourra, si le système le permet, effectuer des opérations de télémaintenance.

Préventif : 1 entretien régulier mensuel est inclus dans ce niveau de service, comprenant (en plus de la maintenance annuelle prévue dans le niveau 2)

Nettoyage du groupe café, des douchettes et des bols mixeurs.

Nettoyage du bac de récupération des égouttures.

Nettoyage de la carrosserie, et de la zone de distribution.

Vérification du bon fonctionnement général et réglages des recettes au besoin et à la demande du client

Etablissement d'un rapport d'intervention disponible sur l'extranet

Curatif :

La maintenance curative concerne les dépannages sur demande du client en cas d'anomalie de fonctionnement. Ceux-ci sont inclus dans le contrat de service de niveau 3 pour toute la durée du contrat.

9.4 - L'ensemble des interventions seront consignées sur l'extranet my-expresseau.fr

ARTICLE 10 - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

Tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la cessation du présent contrat sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de AUBENAS.

